

## A. Condiciones contractuales y comerciales generales

### § 1 Partes contratantes

- (1) Son partes contratantes en relación con la aplicación de estas condiciones contractuales y comerciales generales, así como de las condiciones contractuales y comerciales especiales (en lo sucesivo, en su conjunto: "Condiciones comerciales generales") la respectiva sociedad del grupo SHD (en lo sucesivo: "SHD") y el contratante o cliente (en lo sucesivo: "cliente"), en su conjunto también denominadas "partes contratantes" o "partes".
- (2) A los efectos de estas condiciones comerciales generales sólo podrán ser clientes los empresarios en el sentido del art. 14 del Código Civil alemán (BGB).

### § 2 Aplicación de las condiciones de contratación

- (1) Estas condiciones comerciales generales serán aplicables a las siguientes empresas del grupo SHD:
  - (a) SHD AG,
  - (b) SHD Holding GmbH,
  - (c) SHD Einzelhandelssoftware GmbH,
  - (d) SHD Kreative Planungs-Systeme GmbH,
  - (e) SHD Technologie und Service GmbH,
  - (f) gff Finanz- und Personalwirtschaftssysteme GmbH,
  - (g) SHD KPS Nordic ApS,
  - (h) Cogito Retail GmbH & Co.KG.

La página de Internet "[www.shd.de](http://www.shd.de)" contiene información más detallada acerca de las empresas del grupo SHD.

- (2) Las disposiciones o condiciones comerciales que difieran de estas condiciones comerciales generales sólo formarán parte del acuerdo contractual entre el cliente y SHD cuando SHD las haya confirmado y reconocido previamente por escrito. Esto se aplicará también si SHD no rechaza expresamente las condiciones comerciales divergentes del cliente, incluso si éstas se anexan a solicitudes de ofertas, pedidos o declaraciones de aceptación del cliente o si SHD, teniendo conocimiento de las condiciones del cliente contrapuestas a estas condiciones comerciales o que difieren de ellas, realiza suministros sin reservas y/o presta el servicio objeto del contrato sin reservas.
- (3) Estas condiciones comerciales generales se aplicarán, además, a todos los pedidos, encargos y otros acuerdos de las partes que se realicen en el futuro, incluso si no son acordadas o no se remite a ellas nuevamente de forma expresa, salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito.
- (4) En caso de ambigüedades o contradicciones entre la versión en alemán de estas condiciones generales de contratación y sus traducciones a otros idiomas, prevalecerá la versión alemana.

### § 3 Objeto del contrato

- (1) El contrato entre las partes, que contiene los derechos y obligaciones recíprocos así como las prestaciones debidas de las partes, se compone de los siguientes documentos:
  - (a) Las disposiciones de estas condiciones comerciales generales;
  - (b) el encargo;
  - (c) las respectivas especificaciones de los productos y servicios (en lo sucesivo: "especificaciones del servicio") de una categoría de servicio de SHD; y también
  - (d) las respectivas condiciones contractuales y comerciales especiales.
- (2) "Encargo" ("confirmación del encargo" o "formulario de pedido") se refiere al documento en el que se resumen los detalles de la relación contractual de SHD (en especial los detalles comerciales) y se mencionan las correspondientes categorías de servicio objeto del contrato, así como, en su caso, el comienzo y el final de la respectiva relación contractual.
- (3) Si las especificaciones del servicio no han sido adjuntadas al encargo, será suficiente con que se remita a la página web ([www.shd.de/Leistungsbeschreibungen](http://www.shd.de/Leistungsbeschreibungen)), en la cual puede accederse en cualquier momento a las especificaciones del servicio correspondientes. En este caso, las especificaciones del servicio serán parte integral de las prestaciones objeto del contrato, aun cuando no hayan sido entregadas impresas en papel.
- (4) En caso de que existan contradicciones entre los datos de las especificaciones del servicio y estas condiciones comerciales generales, las disposiciones de la especificación del servicio tendrán prelación.
- (5) Si en relación con la categoría de servicio debiera entregarse una documentación o un manual de instrucciones, será suficiente con que se haga en forma electrónica.
- (6) SHD podrá utilizar total o parcialmente subcontratas en todo momento para prestar los servicios objeto del contrato.

### § 4 Celebración del contrato

- (1) En principio, las ofertas de SHD no son vinculantes y están sujetas a modificaciones. Esto no se aplicará sólo en caso de que contengan expresamente un plazo de compromiso y aceptación o si el documento correspondiente ha sido marcado como "oferta vinculante" de manera explícita.

- (2) Salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito, el contrato entrará en vigor
  - (a) en el momento de la recepción del encargo ("confirmación del encargo") por parte del cliente, en cuyo caso la confirmación del encargo también será válida incluso sin la firma de SHD; o
  - (b) en el momento establecido en el encargo ("confirmación del encargo") como comienzo del contrato; o
  - (c) con la aceptación de la "oferta vinculante" de SHD (por escrito, por fax o correo electrónico) por parte del cliente, como tarde, sin embargo,
  - (d) con la puesta a disposición y/o la prestación de los servicios objeto del contrato por parte de SHD; o
  - (e) en el caso de la celebración de un contrato firmado por ambas partes (p. ej., contrato combinado), en la fecha indicada en dicho contrato.

El encargo contendrá los detalles.

- (3) Antes de aceptar una oferta u otorgar un encargo a SHD, el cliente deberá comprobar siempre, bajo su propia responsabilidad, si las categorías de servicio y los servicios objeto del contrato correspondientes satisfacen sus necesidades y requerimientos individuales, técnicos, económicos y operativos. Al respecto, el cliente deberá informarse con anterioridad sobre los requerimientos mínimos del sistema que deben ser satisfechos por parte del cliente para el funcionamiento y la utilización de los productos y los servicios de SHD que son objeto del contrato.
- (4) Los datos técnicos, las especificaciones o las prestaciones definidas contenidos en estas condiciones comerciales generales, en el encargo o en las descripciones de servicios de SHD deben entenderse exclusivamente como descripciones de características, en el sentido del art. 434 apartado 1, inciso 1 del Código Civil alemán (BGB) y no constituyen una garantía (independiente) ni una garantía de características.
- (5) A los efectos de estas condiciones comerciales generales, se denomina "especificación del servicio" al documento en el que se describen los detalles técnicos, los contenidos funcionales, el alcance y la calidad del servicio que deben ser cumplidos por SHD en el marco de la categoría de servicio. Adicionalmente, la especificación del servicio contiene instrucciones, condiciones y detalles para la utilización del servicio objeto del contrato (p. ej., hardware y software), así como detalles acerca del nivel de servicio (SLA) y las obligaciones especiales de cooperación y disposición de los medios necesarios del cliente.

### § 5 Deberes y obligaciones generales del cliente

- (1) La prestación de los servicios objeto del contrato requiere una estrecha cooperación entre SHD y el cliente. Por lo tanto, las partes se informarán acerca de todas las circunstancias existentes en su entorno que pueden repercutir en los servicios objeto del contrato o en el correcto funcionamiento operativo de las partes contratantes.
- (2) Los plazos estipulados se prorrogarán por un período razonable y necesario a causa del incumplimiento de una obligación de cooperación y disposición de lo necesario, siempre y cuando SHD haya informado oportunamente al cliente sobre la insuficiente cooperación con antelación. La prórroga se calculará según la duración de la cooperación o puesta a disposición contrarias al contrato, más un plazo razonable de reanudación.
- (3) El cliente debe indicar a SHD las personas de contacto facultadas para tomar decisiones y emitir declaraciones vinculantes desde el punto de vista jurídico y técnico durante la ejecución del contrato y la prestación de los servicios objetos del contrato. Estas personas deberán estar disponibles para el intercambio de la información necesaria y participar en la toma de decisiones requeridas para la ejecución del contrato.
- (4) Salvo que un acuerdo contractual (por escrito, por fax o correo electrónico) o una disposición dentro una especificación de servicio establezcan otra cosa, SHD no estará obligada al aseguramiento de datos ni a la recuperación de los mismos. En este sentido, es obligación del cliente ocuparse periódicamente del aseguramiento y la recuperabilidad de sus datos.

### § 6 Precios, remuneración y exigibilidad

- (1) Los precios y el importe de las remuneraciones ("retribuciones") de SHD por los servicios objeto del contrato estarán establecidos en el encargo correspondiente.
- (2) Los costes de desplazamiento, mantenimiento, soportes de datos, envío, telecomunicaciones y otros costes adicionales se derivan de la oferta respectiva o serán facturados aparte.
- (3) Los precios y las retribuciones no incluyen el IVA legal con el valor aplicable el día de la facturación, el cual deberá añadirse.
- (4) Los requerimientos de pago de SHD serán pagaderos sin descuento en el momento de la recepción de la factura y deberán abonarse dentro de un plazo de diez (10) días desde la fecha de la factura, salvo que SHD indique en la factura un plazo de pago diferente o exista un acuerdo separado (por escrito, por fax o correo electrónico) al respecto entre las partes.
- (5) SHD podrá expedir y transmitir al cliente facturas y recordatorios de pago por medios electrónicos.
- (6) A menos que se estipule otra cosa (por escrito, por fax o correo electrónico), el cliente asume el pago de todos los aranceles aduaneros e impuestos que sean cobrados por una autoridad nacional, federal, estatal o local en relación con este contrato (especialmente relacionados con la exportación de software o su utilización total o parcial fuera del país de

adquisición original), con excepción de los impuestos al volumen de negocios, la renta o los beneficios de SHD.

- (7) SHD podrá modificar la remuneración de la categoría de servicio contratado. No obstante, tal modificación sólo podrá llevarse a cabo después de 12 meses contados a partir de la celebración del contrato o del último aumento de la remuneración. Deberá notificarse al cliente por escrito, por fax o correo electrónico, y con treinta (30) días de antelación, el momento en que entran en vigencia la modificación y el importe correspondiente. El cliente tendrá derecho a rescindir anticipadamente el contrato, cumpliendo con la forma estipulada, con efecto al momento de la modificación de la remuneración, si ésta conlleva un incremento mayor a un 5% de la misma.

#### § 7 Retraso

- (1) Si el cliente no realiza el pago dentro de un plazo de diez (10) días, contados a partir de la fecha indicada en la factura (se considera que el pago se realizó adecuadamente si la fecha del ingreso del importe en la cuenta de SHD está dentro del plazo), o no lo hace dentro del plazo indicado en la factura o estipulado entre las partes en un acuerdo aparte (por escrito, por fax o correo electrónico) o no es posible cargar el importe del pago en su cuenta, incurrirá en mora sin que sea necesario el requerimiento de pago.
- (2) En caso de mora, SHD podrá reclamar el pago de los intereses moratorios legales. Queda a salvo el derecho de SHD, de hacer constar y reclamar un perjuicio de mayor cuantía causado por la mora.
- (3) Si un cliente se retrasa en el pago de una factura de manera injustificada más de cuatro (4) semanas desde que el pago era exigible, SHD tendrá derecho, previo requerimiento por escrito con fijación de una prórroga de al menos catorce (14) días, a retener o suspender la prestación de los servicios objeto del contrato hasta que se realice el pago.

#### § 8 Defectos materiales y jurídicos

- (1) SHD garantiza que los objetos del contrato poseen las características acordadas y que el uso de los mismos en la extensión acordada en el contrato no se verá obstaculizado por derechos de terceros.
- (2) En el marco de la responsabilidad por defectos, SHD tratará en primer lugar de subsanar o hacer subsanar el fallo ("defecto"), por sí misma o por medio de un tercero encargado por ella. Al respecto, SHD, según su propia elección, entregará al cliente un nuevo objeto del contrato libre de defectos, o subsanará el defecto. También se considerará una subsanación del defecto si SHD pone a disposición del cliente soluciones provisionales que corrijan el defecto ("solución temporal").
- (3) SHD tiene derecho a dos (2) intentos de subsanación. Si fallan los dos (2) intentos, el cliente tendrá derecho a fijar una prórroga razonable (de al menos 30 días) para la corrección del defecto. En tal sentido, el cliente deberá advertir de manera expresa y por escrito que si la reparación no se realiza con éxito dentro de un plazo razonable, el cliente desistirá del contrato o reclamará la reducción del precio así como el resarcimiento de daños y perjuicios, según las disposiciones legales.
- (4) En caso de vicios jurídicos SHD deberá, a su elección y por su cuenta,
- (a) proporcionar al cliente el derecho a utilizar el objeto del contrato que ha causado la infracción;
  - (b) alterar y modificar el objeto del contrato que ha causado la infracción para subsanar la infracción; o
  - (c) reemplazar el objeto del contrato que ha causado la infracción.
- (5) SHD no asume responsabilidad alguna por defectos o mermas de funcionamiento debidos a condiciones del entorno, errores de manejo o a la inobservancia de las instrucciones de uso o especificaciones técnicas por parte del cliente. En consecuencia, quedan excluidos, en especial, los derechos del cliente en virtud de defectos si éstos se deben a que el cliente
- (a) ha modificado los objetos del contrato; o
  - (b) los ha hecho modificar por terceros; o
  - (c) los ha utilizado contraviniendo las especificaciones y los requisitos técnicos del fabricante o de SHD;
  - (d) no los ha actualizado (software);
  - (e) no los ha sometido a las tareas de mantenimiento requeridas;
- a menos que el cliente pueda demostrar que el defecto ya existía en el momento de la entrega en los casos (a) a (c).
- (6) Un requerimiento injustificado de subsanación de defectos del cliente, conforme al art. 439 apartado 1 del Código Civil alemán (BGB), faculta a SHD a reclamar la indemnización del daño resultante, si el cliente se ha percatado, o por negligencia no se ha percatado, de la inexistencia de un defecto del objeto del contrato y la causa del supuesto defecto se encuentra dentro del ámbito de responsabilidad del cliente.
- (7) El plazo de prescripción para las reclamaciones derivadas de defectos materiales será de 12 meses, salvo en el caso de reclamaciones de indemnización daños y perjuicios. Las reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios a causa de daños materiales prescribirán también a los 12 meses, con excepción de las reclamaciones derivadas del dolo o la negligencia grave, así como las reclamaciones derivadas de perjuicios a la vida, el cuerpo y la salud. Esta disposición no afectará a las reclamaciones derivadas de la Ley alemana de responsabilidad sobre productos.
- (8) El plazo de prescripción en relación con vicios jurídicos comenzará desde el momento en que un tercero haga valer frente al cliente sus derechos

debido a vicios jurídicos o en que el cliente tenga conocimiento del vicio por otra vía. El plazo de prescripción será de seis (6) meses.

#### § 9 Responsabilidad

- (1) Las partes contratantes serán responsables recíprocamente conforme a las disposiciones legales generales, salvo que de las disposiciones siguientes se desprenda otra cosa. Estas disposiciones se aplican a todas las reclamaciones de indemnización de daños y perjuicios y de gastos efectuados en vano, independientemente de su base legal, siempre que no se estipule otra cosa por escrito.
- (2) Las partes siempre serán responsables recíprocamente
- (a) de los daños causados por ellos mismos y por los representantes legales o auxiliares ejecutivos debido al dolo o la negligencia grave; así como
  - (b) conforme a la ley alemana de responsabilidad por el producto; y
  - (c) en caso de un perjuicio a la vida, al cuerpo o a la salud, imputable a una de las partes, sus representantes legales o auxiliares ejecutivos; o
  - (d) en caso de fraude o que se trate de una característica garantizada.
- (3) SHD, sus representantes legales o auxiliares ejecutivos no asumen responsabilidad en caso de negligencia leve. Esto no es aplicable cuando se trate de una infracción culposa de obligaciones contractuales esenciales. Son obligaciones contractuales esenciales las obligaciones de SHD cuyo cumplimiento hace posible la ejecución adecuada del correspondiente contrato y en cuya observancia el cliente puede confiar con regularidad dentro de la prestación de los respectivos servicios contratados, es decir, obligaciones cuya infracción podría poner en peligro la consecución de la finalidad del contrato. En este caso, sin embargo, la responsabilidad de SHD estará limitada sólo a los daños previsibles típicos del contrato. La cuantía de la reclamación de indemnización por daños y perjuicios estará limitada a un máximo de 1.000.000 de euros por caso, salvo que se estipule otra cosa mediante acuerdo por escrito.
- (4) SHD no asume ninguna responsabilidad más amplia. Las disposiciones precedentes se aplican también al beneficio fallido, la ausencia de ahorros o a otros daños sucesivos.
- (5) La responsabilidad de SHD en caso de pérdida de datos o de recuperación de datos estará limitada cuantitativamente en cada caso a los daños que también se hubieran producido con un aseguramiento de datos periódico y adecuado por parte del cliente.
- (6) Las limitaciones de responsabilidad mencionadas anteriormente se aplican también a la responsabilidad personal de los empleados, representantes y órganos de SHD.

#### § 10 Fuerza mayor

- (1) En aquellos casos en que, debido a causas de fuerza mayor, a una de las partes contratantes le sea imposible cumplir un servicio objeto del contrato, una prestación de cooperación o de disposición de lo necesario o no sea razonable exigirle dicho cumplimiento, no habrá lugar a reclamaciones de daños y perjuicios o a otro tipo de reclamaciones o derechos (incluyendo derechos dispositivos, objeciones o excepciones) de la otra parte contratante. No obstante, la parte afectada por el efecto de la fuerza mayor llevará a cabo todo lo que esté a su disposición para que el alcance y la duración de los efectos del suceso de fuerza mayor para la otra parte contratante, el servicio objeto del contrato y la prestación de cooperación o de disposición de lo necesario que le corresponde, sean lo menor posible, manteniendo al mismo tiempo su propia capacidad de rendimiento lo más alta posible.
- (2) Inmediatamente después de la desaparición del efecto de la fuerza mayor, la parte contratante afectada por el suceso de fuerza mayor deberá aportar de la manera contractualmente acordada aquellos servicios objeto del contrato, prestaciones de cooperación o de disposición de lo necesario, cuya aportación le fue impedida por los efectos de la fuerza mayor durante su duración.
- (3) Constituye fuerza mayor todo suceso no imputable a ninguna de las partes contratantes e inevitable aun mediante el cuidado más extremo que razonablemente cabe esperar, el cual impide total o parcialmente el cumplimiento de los servicios objeto del contrato y de las prestaciones de cooperación o de disposición de lo necesario, en especial, fenómenos naturales, casos de incendio provocado, vandalismo, robo, sabotaje, huelga o cierres patronales legítimos, así como circunstancias semejantes a estas.

#### § 11 Modificación de servicios

- (1) Las partes son conscientes de que pueden producirse cambios cuantitativos en los servicios y del abanico de servicios que no pueden reflejarse previamente de manera concluyente por medio de una posición de precio en la categoría de servicio. Adicionalmente, puede presentarse la necesidad de satisfacer a corto plazo los deseos de modificación del cliente y, p. ej., adaptar, ampliar o complementar las especificaciones técnicas ("modificación del servicio"). En tal sentido, las partes son conscientes de que la posibilidad de una modificación, un complemento y/o una adaptación posteriores de los servicios existentes constituye una modificación del contrato que solo puede estipularse de común acuerdo. Para ninguna de las partes existe el derecho a tal modificación, complemento y/o adaptación de los servicios existentes.

- (2) Procedimiento en caso de modificación de servicios
- (a) Si el cliente desea que SHD realice modificaciones o complementos de los servicios objeto del contrato, informará de esto a SHD (por escrito, por fax o correo electrónico) indicando las modificaciones o los complementos deseados así como todas las demás condiciones deseadas por el cliente ("solicitud de modificación de servicio") y le solicitará que elabora la oferta correspondiente para la ejecución. Lo mismo se aplicará si SHD desea proponer y presentar al cliente una modificación o complemento del contenido y/o la extensión de sus servicios.
- (b) La solicitud de modificación de servicio del cliente deberá contener al menos los siguientes datos:
- (i) Descripción de las modificaciones deseadas;
  - (ii) descripción de las circunstancias y razones que deban tomarse en cuenta en relación con las modificaciones deseadas;
  - (iii) la urgencia de las modificaciones deseadas.
- (c) En tal caso, SHD comprobará la factibilidad de las modificaciones de servicio deseadas y, en el marco de los recursos humanos disponibles de la empresa y en comunicación con el cliente, presentará una oferta escrita para la realización de las modificaciones especificadas en la solicitud de modificación de servicio, incluyendo una remuneración (adicional) por este concepto, si es el caso, y el cronograma para la ejecución. En caso contrario SHD comunicará al cliente las informaciones requeridas que hacen falta o que son insuficientes para elaborar dicha oferta.
- (d) Simultáneamente SHD informará en qué medida la solicitud de modificación de servicio afectará los plazos (p. ej., para aceptaciones parciales o totales), períodos de vigencia de contratos o las especificaciones de productos o servicios fijados con anterioridad. Dado el caso, las partes deberán acordar un aplazamiento de esos plazos o la adaptación de otros servicios objeto del contrato. Sólo entonces podrá alcanzarse un acuerdo sobre la ejecución de la solicitud de modificación de servicio.
- (e) En caso de varias solicitudes de modificación de servicio pendientes, las partes contratantes, si es necesario, acordarán oportunamente la asignación de prioridades para evitar dificultades.
- (f) En caso de que las partes contratantes alcancen un acuerdo sobre una solicitud de modificación de servicio o si el cliente acepta la oferta, las partes celebrarán un acuerdo de modificación por escrito o harán constar el resultado de la modificación de otra manera (por escrito, por fax o correo electrónico).
- (3) Si no se llega a un acuerdo sobre la solicitud de modificación de servicio, ninguna de las partes está obligada a cumplir con las prestaciones previstas para ello.

### § 12 Duración y rescisión del contrato

- (1) La duración y el comienzo de la respectiva relación contractual serán estipulados en el encargo o en la especificación del servicio de SHD. Para el comienzo del periodo de duración se aplican las disposiciones sobre la "celebración del contrato" de estas condiciones comerciales generales en cuanto sean aplicables.
- (2) A falta de un acuerdo que estipule otra cosa entre las partes (por ejemplo, en el encargo o en la especificación del servicio), todos los contratos tendrán una duración mínima de 36 meses. Durante ese tiempo no es posible la rescisión ordinaria del contrato por ninguna de las partes.
- (3) En caso de que las partes contratantes acuerden para una categoría de servicio una determinada duración (mínima) del contrato y/o los plazos de rescisión correspondientes, esto será posible, como pronto, en el momento en el que culmine el periodo de vigencia en la categoría de servicio de la cual se trate o en la especificación del servicio. Esto no afectará a las otras relaciones contractuales existentes y en curso, las cuales continuarán vigentes hasta que se produzca la rescisión de la categoría de servicio que corresponda.
- (4) Salvo que se acuerde otra cosa (por escrito, por fax o correo electrónico) entre las partes, el contrato sobre los servicios objeto del contrato se prorrogará cada vez por un (1) año más, si no se rescinde el contrato o la categoría de servicio correspondiente con un plazo de tres (3) meses antes de la fecha estipulada de vencimiento del contrato.
- (5) Queda a salvo el derecho de las partes contratantes a rescindir el contrato de manera extraordinaria, sin cumplir un plazo determinado, a causa de un motivo importante, si no resulta razonable exigirles la continuación de la relación contractual. Se considera que existe un motivo importante especialmente en los siguientes casos:
- (a) cuando el cliente incurre en un retraso de más de tres (3) meses en los pagos vencidos;
  - (b) cuando una de las partes sufra ruina patrimonial o cuando otras circunstancias hagan temer la insolvencia, tras efectuar una valoración razonable. Esto debe suponerse, en especial, si se ha solicitado un procedimiento de insolvencia para una de las partes o ha éste sido rechazado por falta de activos o se ha solicitado o inscrito una cancelación o liquidación en el Registro Mercantil;
  - (c) cuando una de las partes contratantes infrinja de nuevo, incluso después de una advertencia por escrito, obligaciones elementales del contrato.
- (6) SHD tiene además un derecho de rescisión extraordinario, respetando un plazo de tres (3) meses hasta el final del mes, si la tecnología

(hardware/software) que SHD obtiene de un subproveedor, un fabricante de software u otra empresa de servicios,

- (a) ya no es desarrollada o suministrada a SHD por dichos terceros; o
- (b) ya no está al día del desarrollo del hardware o del software actual de la empresa o de otro tipo; o
- (c) un contrato marco que vinculaba a SHD con el tercero ha sido rescindido por dicho tercero.

- (7) Todas las rescisiones se deben realizar siempre por escrito.

### § 13 Derecho de auditoría de SHD

- (1) El cliente está obligado a permitir al titular de los derechos, a SHD o a un tercero experto designado por ellos, cuando así lo solicite el titular de los derechos o SHD, comprobar si el cliente utiliza el software de conformidad con las disposiciones contractuales (p. ej., concordancia entre la cantidad de derechos de uso –"licencias"– adquiridos y la cantidad de usuarios reales). Al respecto, el cliente cooperará con el titular de los derechos, SHD o la persona designada, en la realización de dicha inspección, en especial, facilitando el acceso a los recintos correspondientes y a la infraestructura informática en la extensión que sea necesaria.
- (2) SHD anunciará una inspección de este tipo y su extensión con una anticipación razonable (por escrito, por fax o correo electrónico). La inspección se llevará a cabo de tal manera que afecte en la menor medida posible los procesos operativos del cliente.
- (3) Este derecho de auditoría puede ser ejercido hasta dos (2) años después de finalizado el contrato.

### § 14 Prueba de aceptación

- (1) Si, y siempre y cuando, el servicio objeto del contrato, esté sometido a una aceptación, se aplicará lo siguiente:
- (a) El objeto de la aceptación será la funcionalidad del servicio a prestar en cada caso, tomando en cuenta los requerimientos estipulados contractualmente.
  - (b) Las características técnicas, la descripción y los detalles de los requerimientos están establecidos en el encargo o serán fijados previamente por los responsables del proyecto competentes.
- (2) Mientras no se estipule lo contrario en el encargo, la aceptación presupone siempre la realización de una prueba funcional. La prueba funcional será exitosa, si los requerimientos acordados han sido cumplidos.
- (3) Durante la prueba funcional el cliente notificará de inmediato (por escrito, por fax o correo electrónico) a SHD todas las divergencias que se presenten con respecto a los requerimientos exigidos. Si la prueba funcional resulta exitosa deberá declararse de inmediato la aceptación.
- (4) La prueba funcional será exitosa si no existen defectos o los existentes son insignificantes o cuando se cumplen todos los criterios de aceptación. Si el cliente no declara oportunamente la aceptación, SHD podrá fijar un plazo razonable para la aceptación. El servicio debido contractualmente se tendrá como aceptado si el cliente no declara la aceptación (por escrito, por fax o correo electrónico) y tampoco indica a SHD (por escrito, por fax o correo electrónico) los defectos que deben ser subsanados. El cliente será advertido de esta consecuencia jurídica cuando se fije un plazo.

### § 15 Confidencialidad

- (1) Las partes contratantes tratarán con confidencialidad, sin que esta obligación esté sometida a un límite temporal, todas las informaciones confidenciales y los secretos industriales de la otra parte que hayan conocido en el marco de esta relación comercial o en la preparación del contrato y utilizarán estos datos sólo para los fines relacionados con la ejecución del contrato respectivo. También forman parte de los secretos industriales de SHD los objetos del contrato (en especial los códigos fuente del software) y los servicios prestados conforme a este contrato.
- (2) Las partes contratantes impondrán esta obligación también a sus empleados y a los terceros que eventualmente contraten y velarán por que los empleados y terceros tengan acceso a los objetos del contrato sólo en tanto sea necesario para el ejercicio de los derechos de uso concedidos.
- (3) Estas obligaciones de confidencialidad no tendrán vigencia si
- (a) SHD ha autorizado previamente por escrito la transmisión de la información confidencial en un caso concreto;
  - (b) el cliente ha obtenido de un tercero la información confidencial antes de la celebración de este acuerdo o posteriormente sin infringir este acuerdo, siempre y cuando el tercero hubiera tenido acceso a la información de forma lícita en cualquier caso y siempre que con la transmisión no infrinja una obligación de confidencialidad vinculante para él; o
  - (c) la información era del conocimiento público antes de la comunicación o cualquiera podía acceder a ella.
- (4) La parte que transmita la información deberá comprobar en cada caso la existencia de una circunstancia que exima de la obligación de confidencialidad.
- (5) Las partes contratantes se comprometen a no emitir declaraciones públicas (notas de prensa, etc.) o no revelar o publicar información de otro tipo relacionada con este contrato, sin el consentimiento previo de la otra parte otorgado por escrito.
- (6) Sin embargo, SHD tendrá derecho a mencionar al cliente como referencia, hasta tanto esto no sea revocado por el cliente.

**§ 16 Conformidad**

- (1) Las partes contratantes se comprometen a actuar sólo en el marco de las leyes vigentes y a observar la normativa vigente.
- (2) Las partes contratantes se comprometen expresamente a garantizar que ni ellos, ni sus empleados ni otras personas contratadas por ellos, cometerán actos prohibidos o incitarán a terceros a cometer dichos actos o actuarán como cómplices en tal sentido. Entre estos actos prohibidos se encuentran, especialmente, el ofrecimiento, el otorgamiento, la exigencia o la aceptación de pagos, asignaciones u otros beneficios ilícitos para sí o para un tercero.
- (3) Las partes aseguran que cumplen con las condiciones requeridas por la legislación comercial y artesanal y con sus obligaciones frente a las oficinas recaudadoras (seguros médicos de régimen legal), asociaciones profesionales y autoridades de hacienda, así como con las disposiciones de la ley alemana relativa al desplazamiento de trabajadores (Arbeitnehmerentsendegesetz, AEntG) y la ley alemana sobre salarios mínimos (Mindestlohngesetz).

**§ 17 Protección de datos**

- (1) En relación con la protección de datos personales, las partes están obligadas a observar las disposiciones de la ley de protección de datos y a hacer que los empleados suyos que actúen en relación con el contrato y su ejecución, se obliguen a respetar la confidencialidad de los datos conforme al art. 5 de la ley federal alemana de protección de datos (BDSG), siempre que no estén sujetos ya de forma general a dicha obligación.
- (2) Las partes están obligadas a tomar las medidas de seguridad necesarias para la protección de los datos personales contra el acceso no autorizado y el uso indebido de los mismos.
- (3) Si se requiere, las partes celebrarán por aparte los contratos necesarios sobre el procesamiento de datos personales por encargo del cliente (ADV, por sus siglas en alemán).

**§ 18 Acuerdos adicionales y compensación**

- (1) Todos los acuerdos entre las partes están contenidos en este contrato y los anexos. No existen otros acuerdos más amplios ni acuerdos adicionales.
- (2) Los acuerdos adicionales, las modificaciones y los complementos del contrato deben constar por escrito (es suficiente con que consten en un fax) para que sean válidos. La estipulación de la forma escrita sólo puede derogarse mediante un acuerdo escrito.
- (3) El cliente sólo podrá compensar las deudas frente a SHD con reclamaciones en contra que no hayan sido objetadas o que hayan sido establecidas con fuerza de cosa juzgada. El cliente podrá ejercer su derecho de retención o a negarse a cumplir una prestación sólo a causa de reclamaciones en contra que no hayan sido objetadas o hayan sido establecidas con fuerza de cosa juzgada y sólo cuando su derecho a retención se base en este contrato.

**§ 19 Disposiciones finales**

- (1) Este contrato y las condiciones contractuales antes mencionadas están sujetos al derecho alemán. No se admite la aplicación de las normas de la ONU sobre compraventa.
- (2) La jurisdicción competente será la de los juzgados y tribunales de Andernach, si la parte contratante es un comerciante, una persona jurídica de derecho público o un patrimonio especial de derecho público.
- (3) Si alguna disposición individual de estas condiciones contractuales, incluyendo todos los anexos o componentes relacionados, fuese inválida o inejecutable, la validez de las demás disposiciones de estas condiciones contractuales no se verá afectada por ello. En tal caso la disposición inválida o ineficaz deberá ser sustituida por una nueva disposición que se corresponda con la finalidad perseguida y que sea válida desde el inicio de la ineficacia.
- (4) Si se trata de disposiciones esenciales o que no puedan suprimirse sin poner en riesgo la finalidad del contrato, las partes contratantes se comprometen, considerando la finalidad perseguida por la disposición ineficaz, a interpretar o corregir el contrato o sustituir la disposición por una eficaz y ejecutable de tal manera que se alcance en lo posible su finalidad económica y jurídica.

**B1. Normas especiales para la compra de software y hardware****§ 1 Objeto del contrato**

- (1) Estas condiciones contractuales y comerciales especiales regulan la categoría de servicio “compra de software y hardware” y se aplican de manera complementaria o junto con las disposiciones de las condiciones comerciales generales de SHD.
- (2) El cliente adquiere de SHD el software o el hardware descrito en el encargo. Si se trata de la compra de software (“cesión permanente del uso de software”) el objeto del contrato abarca también la correspondiente documentación de uso (en formato electrónico). Las características técnicas, la descripción y los detalles del hardware y del software están establecidos en las respectivas especificaciones del servicio.
- (3) No es obligatorio entregar el código fuente del software, ni el mismo es parte del objeto del contrato.
- (4) A menos que una estipulación contractual (por escrito o por fax) disponga otra cosa, no pertenecen al objeto del contrato a cumplir en el marco de

esta categoría de servicio:

- (a) las versiones futuras del software (actualizaciones, parches o actualizaciones a una versión superior);
- (b) la instalación, configuración o adaptación del software;
- (c) la instrucción y capacitación del cliente y la
- (d) transferencia de datos de una instalación anterior.

Estos servicios deben acordarse por separado con SHD.

- (5) Se denomina “adaptación” en general a la adaptación de un sistema de software a las necesidades y requerimientos de un cliente, sin que por ello se modifique el código fuente del software.

**§ 2 Extensión del derecho de uso en la compra de software**

- (1) SHD concederá al cliente, en el marco de la compra de software, un derecho de uso del software simple e ilimitado temporalmente. Esto incluye también el derecho a instalar el software y a crear una copia de seguridad (art. 69 d, apartado 2 de la ley alemana sobre derecho de autor, UrhG).
- (2) La cantidad de usuarios permitidos, el tipo y la extensión de los derechos de uso concedidos en cada caso (p. ej., “licencias” vinculadas a máquinas o personas, “licencias corporativas”) están regulados en el encargo o en las especificaciones del servicio respectivos. En ausencia de un acuerdo en sentido contrario entre las partes contractuales, el cliente tiene derecho, durante el periodo de vigencia del contrato, a pedir a SHD licencias adicionales en las condiciones vigentes y acordadas en cada caso. No obstante, SHD solo asumirá esta obligación de suministro siempre y cuando el cliente tenga un contrato de mantenimiento de software válido según las condiciones B2 y pueda demostrar al realizar la petición que las licencias solicitadas con posterioridad son realmente necesarias en la fecha de pedido y se ajustan económica y objetivamente a la necesidad real del cliente. SHD no tiene por qué atender un suministro anticipado de licencias más allá de las necesidades reales del cliente en ese momento. SHD está asimismo autorizado a suministrar un producto sustitutivo, en caso de que el software deseado ya no esté disponible. Esta obligación no será aplicable, sin embargo, si SHD hubiera eliminado por completo la correspondiente línea de productos de la cartera de productos.
- (3) La traducción del software a otros formatos de código (compilación o descompilación) está permitida sólo en el marco del art. 69 e) de la UrhG. Los actos mencionados en esas disposiciones legales sólo pueden ser transferidos a terceros, si SHD, transcurrido un plazo razonable de reflexión, no está dispuesta a llevar a cabo la consecución de interoperabilidad deseada a cambio de una retribución razonable.
- (4) Cualquier uso que vaya más allá de la extensión acordada contractualmente, especialmente un ejercicio excesivo de los derechos de uso concedidos, constituye un acto contrario al contrato. En este caso el cliente está obligado a informar a SHD del uso excesivo de inmediato, como tarde en un plazo de cuatro (4) semanas desde que haya tenido conocimiento. Las partes contratantes tratarán de alcanzar un acuerdo sobre la ampliación de los derechos de uso. Durante el tiempo que dure el uso excesivo, es decir, hasta que se celebre el acuerdo mencionado o hasta el momento en que finalice el uso excesivo, el cliente estará obligado a pagar una indemnización correspondiente al importe de la diferencia entre el “canon de licencia” pagado por la extensión del derecho de uso prevista en el contrato y el “canon de licencia” real actual de la nueva extensión de la licencia (“licenciación posterior”).
- (5) Además de la licenciación posterior SHD podrá también exigir al cliente el pago de una pena contractual por un valor correspondiente al triple (3) de la licencia por la compra del software. Esto no afecta al derecho de rescisión extraordinaria del contrato por parte de SHD.
- (6) El cliente sólo podrá transferir el software a terceros bajo la condición de que el tercero declare por escrito su conformidad con la validez de las condiciones de este acuerdo y el cliente comunique el nombre y la dirección a SHD.
- (7) No podrán eliminarse, modificarse ni ocultarse las indicaciones sobre derechos protegidos u otras indicaciones sobre la titularidad de los derechos presentes en los soportes de datos y la documentación del usuario.

**§ 3 Entrega, transmisión del riesgo y reserva de dominio**

- (1) Los detalles sobre el envío y el traspaso (entrega) del software o hardware se establecen en el respectivo encargo.
- (2) SHD se reserva la propiedad sobre el software y el hardware hasta que se produzca el ingreso del importe total de la retribución acordada. Hasta que se produzca la transmisión de la propiedad, el cliente estará obligado a tratar los objetos del contrato debidamente y con cuidado. El cliente deberá notificar a SHD cualquier daño de inmediato.
- (3) Hasta que se produzca el pago completo de la retribución convenida, el cliente no podrá prestar, vender, alquilar, dar en prenda ni disponer de otra manera de los objetos del contrato o sus componentes. El cliente informará de inmediato a SHD si se pretende embargar el software o hardware por parte de terceros. El cliente deberá reembolsar todos los gastos judiciales y extrajudiciales necesarios para la revocación de embargos y para la recuperación de los objetos del contrato.
- (4) En caso de retrasos culpables del cliente en los pagos, no se entenderá como renuncia del contrato el ejercicio de la reserva de dominio por parte de SHD. Sin embargo, en aquellos casos que constituyan un incumplimiento de las obligaciones antes mencionadas, SHD tendrá derecho a renunciar al

contrato una vez haya finalizado sin éxito una prórroga razonable.

- (5) El cliente está obligado a comprobar el funcionamiento correcto y la integridad del software y el hardware inmediatamente después de que los haya recibido. El cliente informará a SHD de inmediato sobre cualquier defecto, de ser posible por escrito, por fax, correo electrónico o por teléfono o también por medio de la herramienta de servicio (ServiceTool) y, cuando sea razonable, de forma comprensible para SHD (obligación de control y de presentar objeciones). En el caso de que se produzca una infracción de la obligación de control y de presentar objeciones, se considerará la entrega como aceptada en relación con los defectos correspondientes.

### § 4 Garantía del fabricante

- (1) Si el fabricante del objeto del contrato ofrece una garantía ("garantía del fabricante" o "declaración de garantía"), SHD la transferirá al cliente. En dichos casos se anexará una tarjeta de garantía (declaración de garantía) a los objetos del contrato. El alcance de la garantía otorgada, si es el caso, se establece en la tarjeta de garantía del fabricante.
- (2) Para ejercer su derecho a reclamar la garantía si se producen fallos/defectos cubiertos por ésta, el cliente se dirigirá a SHD observando las disposiciones del fabricante sobre la garantía, en especial la integridad del hardware objeto del contrato y la forma de la comunicación. SHD se comunicará al respecto con el fabricante para tramitar la reclamación de garantía.
- (3) SHD acepta que las condiciones de la garantía del fabricante se apliquen frente a ella siempre que, por una parte, el plazo de prescripción comience en el momento en que se tenga conocimiento en el marco de las condiciones de la garantía y, por la otra, este plazo se interrumpa por la inspección, la subsanación y el manejo de intercambios por parte del cliente hasta la finalización definitiva de estos esfuerzos. Más allá de esto, el cliente carece de otros derechos de reclamación frente a SHD en virtud de las disposiciones de garantía del fabricante.

### § 5 Cláusula de salvaguardia

- (1) Si alguna disposición individual de estas condiciones contractuales, incluyendo todos los anexos o componentes relacionados, fuese inválida o inejecutable, la validez de las demás disposiciones de estas condiciones contractuales no se verá afectada por ello. En tal caso la disposición inválida o ineficaz deberá ser sustituida por una nueva disposición que se corresponda con la finalidad perseguida y que sea válida desde el inicio de la ineficacia.
- (2) Si se trata de disposiciones esenciales o que no puedan suprimirse sin poner en riesgo la finalidad del contrato, las partes contratantes se comprometen, considerando la finalidad perseguida por la disposición ineficaz, a interpretar o corregir el contrato o sustituir la disposición por una eficaz y ejecutable de tal manera que se alcance en lo posible su finalidad económica y jurídica.

## B2. Normas especiales para mantenimiento de hardware, mantenimiento de software y soporte de SHD

### § 1 Objeto del contrato

- (1) Estas condiciones contractuales y comerciales especiales regulan la categoría de servicio "mantenimiento de hardware, mantenimiento de software y soporte de SHD" y se aplican de manera complementaria o junto con las disposiciones de las condiciones comerciales generales de SHD.
- (2) La categoría de servicio "mantenimiento de hardware, mantenimiento de software y soporte de SHD" regula la adopción por parte de SHD de las tareas de mantenimiento del hardware descrito en el encargo respectivo, así como del software estándar en los tiempos de prestación mencionados en la especificación del servicio y en los lugares de prestación establecidos contractualmente.
- (3) Los detalles acerca del tiempo de prestación y el correspondiente lugar de prestación se definirán en el marco de nivel de servicio (*Service Level*). SHD presta servicios en el marco de la categoría de servicio "mantenimiento de hardware, mantenimiento de software y soporte de SHD" sólo durante las horas de servicio indicadas en las especificaciones del servicio. No existe una obligación de prestación más amplia. Las horas de servicio, dentro de las cuales el portal de servicio de SHD estará disponible para el cliente, están establecidas en la especificación del servicio.
- (4) Si el cliente lo desea, SHD prestará sus servicios fuera de las horas de servicio establecidas sobre la base de un acuerdo y una remuneración aparte.
- (5) Las tareas de mantenimiento por parte de SHD o de un tercero designado por SHD podrán realizarse también por vía telefónica, escrita o electrónica ("asistencia remota" o "mantenimiento a distancia").

### § 2 Objeto del servicio en el marco del mantenimiento de hardware

- (1) En el marco de esta categoría de servicio, SHD prestará los servicios indicados en la correspondiente especificación de servicio o en el encargo.
- (2) Se incluyen aquí, en especial, la inspección propiamente dicha y la reparación (incluyendo el diagnóstico y el mantenimiento remotos), así como, en su caso, la asistencia a través de la línea telefónica.

- (3) Las características técnicas, la descripción y los detalles del hardware objeto del mantenimiento y de las prestaciones incluidas aquí (en especial los tiempos de reacción y restauración), se establecen en el encargo o en las correspondientes especificaciones del servicio.
- (4) El lugar de prestación del servicio de mantenimiento de hardware es el establecimiento del cliente indicado en el encargo y el lugar de instalación allí establecido, dependiendo del respectivo nivel de servicio (p. ej., servicio in situ). De ser necesario, SHD podrá realizar los trabajos de mantenimiento, instalación y reparación en su propia sede comercial.

### § 3 Objeto del servicio en el marco del mantenimiento de software

- (1) El mantenimiento de software está vinculado al programa objeto de mantenimiento indicado en el encargo o en la correspondiente especificación de servicio y especifica los servicios de mantenimiento que debe prestar SHD.
- (2) Los servicios de mantenimiento pueden abarcar especialmente,
  - (a) el soporte en caso de fallos del software;
  - (b) el desarrollo posterior, la actualización y la corrección del software;
  - (c) la prestación de servicios y asesoría proactivos de SHD; o
  - (d) herramientas y métodos para la implementación de datos.
- (3) Las características técnicas, la descripción y los detalles del software objeto del mantenimiento y de las prestaciones incluidas aquí (en especial los tiempos de reacción y restauración), se establecen en el encargo o en las correspondientes especificaciones del servicio.

### § 4 Delimitación de los servicios en el marco del mantenimiento

- (1) SHD no está obligada a prestar los servicios de mantenimiento, si
  - (a) no es posible reproducir un problema de aplicación;
  - (b) el cliente o terceros llevan a cabo, sin el consentimiento previo por escrito de SHD, modificaciones o ampliaciones u otras intervenciones en el software o hardware, o modificaciones del lugar de instalación del software, a menos que las medidas se realicen en el marco del uso del software conforme al contrato o no afecten de manera negativa los trabajos necesarios para la prestación de los servicios;
  - (c) el cliente no utiliza el software siguiendo las condiciones de uso impuestas por SHD o el fabricante.
- (2) Adicionalmente, SHD no estará obligada a subsanar fallos o interrupciones causados por la aplicación de la fuerza por terceros, fuerza mayor, equipos propios del cliente no sometidos a mantenimiento o el manejo inadecuado (inobservancia de las instrucciones de uso, especificaciones del fabricante y utilización contraria a la función) por parte del cliente o sus empleados. SHD facturará los servicios prestados a los que no estaba obligada contractualmente, pero que fueron solicitados y utilizados por el cliente, conforme a las tarifas de remuneración vigentes según la "lista de precios por servicios".
- (3) Tampoco constituye objeto de este contrato la solución de fallos o interrupciones que se deban a que el software y el hardware integrado en los equipos objeto del contrato, debido a su deficiente capacidad técnica de rendimiento, no esté capacitado para procesar correctamente conjuntos de datos, en especial, para reconocerlos, modificarlos y evaluarlos íntegra y correctamente. Esto es aplicable especialmente a los fallos y las interrupciones causadas por una deficiente estabilidad de fecha.
- (4) Si el cliente no utiliza el software indicado en el contrato conforme a lo establecido en los acuerdos sobre derechos de uso no tendrá derecho a los servicios de mantenimiento.
- (5) Si el cliente desea utilizar servicios especiales de SHD, en especial, la instalación, integración y configuración de nuevo hardware, servicios de copia de seguridad, formación o ampliaciones del sistema en relación con los equipos objeto del contrato, deberá solicitarlos por separado indicando los parámetros de servicio deseados. SHD estará obligada a prestar estos servicios especiales sólo si ha confirmado al cliente la aceptación. Para tal fin, SHD enviará al cliente una confirmación de encargo por escrito.
- (6) Esto se aplica también, en especial, a parches y actualizaciones de firmware. Éstos se efectuarán y pondrán a disposición en el marco de la limitación y solución de fallos sólo en la medida en que esto sea necesario para la solución de los fallos y la reparación. En relación con este servicio no surge un derecho a que se implementen todos los parches y las actualizaciones actuales. Si los parches y las actualizaciones requeridas generan costes de "licencias", estos no están incluidos en el servicio de hardware y se pagarán por separado.

### § 5 Ejecución de mantenimiento de hardware, mantenimiento de software y soporte

- (1) Para el mantenimiento de hardware y de software y el soporte, SHD pone a disposición un portal de servicio. Las horas de servicio, dentro de las cuales el portal de servicio estará disponible para el cliente, están establecidas en la especificación del servicio.
- (2) SHD podrá solucionar los problemas o fallos notificados, en especial, mediante una de las siguientes medidas, a su elección:
  - (a) transmisión de un parche o de una nueva versión de programa, que el cliente instalará;
  - (b) comunicación de instrucciones al cliente de cómo debe actuar para eludir el problema ("solución temporal");
  - (c) Solución del fallo in situ o mediante acceso remoto.

- (3) Salvo que una estipulación (por escrito o por fax) disponga otra cosa, el cliente sólo tiene derecho a servicios de mantenimiento para el software indicado en el encargo en la última versión adoptada o puesta a disposición por SHD. Si no resulta razonable para el cliente la adopción de una nueva versión del software objeto del contrato, éste podrá continuar solicitando los servicios de soporte y mantenimiento para la versión del software utilizada hasta ahora. En este caso SHD prestará los servicios de soporte y mantenimiento para las versiones antiguas mientras estas versiones sean soportadas por SHD o el fabricante, como máximo por un período de dos (2) años desde la disponibilidad de la nueva versión.
- (4) SHD prestará servicios de soporte y mantenimiento para una versión más antigua del software junto a la versión actual sólo sobre la base de una remuneración aparte.

### 5.6 Obligaciones especiales de cooperación del cliente

- (1) El traslado de equipos objeto del contrato a otro lugar distinto al lugar de prestación indicado en el encargo debe ser comunicado por el cliente a SHD con al menos dos (2) meses de antelación, salvo que se acuerde otra cosa (por escrito, por fax o correo electrónico). Cualquier traslado de servidores u otros componentes de sistema relevantes para la red debe ser llevado a cabo por SHD, salvo que se acuerde otra cosa (por escrito, por fax o correo electrónico).
- (2) En el marco de esta categoría de servicio, el cliente deberá permitir a SHD, de ser necesario, el acceso de sus empleados o de terceros designados por SHD a sus instalaciones y procurar que esté disponible una posibilidad de conexión para efectuar medidas remotas de mantenimiento.
- (3) En el marco de la actualización, el mantenimiento y la gestión de datos ("gestión de datos") por parte de SHD (incluso por medio del mantenimiento remoto), el cliente deberá comprobar, una vez finalizada la gestión de datos, la coherencia, integridad y la exactitud de los servicios objeto del contrato.
- (4) El cliente notificará de inmediato los fallos o defectos que se produzcan tras los servicios de mantenimiento de hardware y de software.

### 5.7 Cláusula de salvaguardia

- (1) Si alguna disposición individual de estas condiciones contractuales, incluyendo todos los anexos o componentes relacionados, fuese inválida o inejecutable, la validez de las demás disposiciones de estas condiciones contractuales no se verá afectada por ello. En tal caso la disposición inválida o ineficaz deberá ser sustituida por una nueva disposición que se corresponda con la finalidad perseguida y que sea válida desde el inicio de la ineficacia.
- (2) Si se trata de disposiciones esenciales o que no puedan suprimirse sin poner en riesgo la finalidad del contrato, las partes contratantes se comprometen, considerando la finalidad perseguida por la disposición ineficaz, a interpretar o corregir el contrato o sustituir la disposición por una eficaz y ejecutable de tal manera que se alcance en lo posible su finalidad económica y jurídica.

## B3. Normas especiales sobre el alquiler de software y los servicios basados en la nube

### 5.1 Objeto del contrato

- (1) Estas condiciones contractuales y comerciales especiales regulan la categoría de servicio "alquiler SHD" y se aplican de manera complementaria o junto con las disposiciones de las condiciones comerciales generales de SHD.
- (2) El objeto de estas condiciones contractuales especiales es la cesión y el uso temporales (limitados en el tiempo) de software, la infraestructura informática o el hardware puesto a disposición por SHD y a los que está obligada contractualmente, así como la concesión, limitada temporalmente, de los derechos requeridos para la cesión y el uso.
- (3) En el encargo o en las correspondientes especificaciones del servicio se indicará el alcance, las características requeridas, el tipo y la calidad del software o hardware suministrado, sus componentes y otros servicios, así como la descripción del uso conforme al contrato.

### 5.2 Objeto del servicio alquiler de software

- (1) SHD pondrá a disposición del cliente el software suministrado en alquiler
  - (a) en un soporte de datos, para que sea instalado por parte del cliente en los servidores y los clientes in situ; o
  - (b) facilitando al cliente la descarga del software mediante una clave personal (mediante transferencia de datos a distancia) a través de Internet; o
  - (c) alternativamente, SHD podrá tener a disposición en sus servidores el software, los recursos de computación y la capacidad de almacenamiento requeridos para su uso por parte del cliente bajo demanda, en la versión actual y por el período definido contractualmente. En este caso el software permanece en poder de SHD.
- (2) A tal efecto, SHD no garantiza el acceso del cliente a Internet o el funcionamiento de líneas o redes de datos como parte de Internet.
- (3) El cliente recibirá el software, o el acceso al mismo, que incluye el código objeto y la documentación (en formato electrónico).

- (4) A menos que una estipulación contractual (por escrito o por fax) disponga otra cosa, no constituyen objeto del contrato en el marco de esta categoría de servicio:
  - (a) La instalación del software;
  - (b) las personalizaciones y adaptaciones exclusivas del cliente;
  - (c) indicaciones, capacitaciones y otros servicios de asesoría y asistencia que vayan más allá del alquiler del software o hardware.

Estos servicios deben acordarse por separado con SHD.

- (5) Las adaptaciones o modificaciones del software, así como la elaboración de interfaces a programas de terceros por parte de SHD no constituyen una obligación, salvo que sean necesarias para la reparación y el mantenimiento del objeto alquilado o para asegurar el uso conforme al contrato. Por lo demás, SHD estará obligada a realizar adaptaciones o modificaciones sólo si esto se acuerda expresamente. Si es el caso, los servicios correspondientes deberán ser encargados por el cliente por separado.
- (6) Si SHD actúa como intermediaria, en condición de socia de fabricantes de software, en la celebración de un contrato de licencia con el fabricante de software respectivo (licenciante), el intercambio de información contractual necesario para tal fin tendrá lugar entre el cliente y SHD.

### 5.3 Objeto de los servicios basados en la nube

- (1) El objeto de los servicios basados en la nube de SHD es la puesta a disposición de infraestructuras informáticas descentralizadas a través de un centro de procesamiento de datos, así como la prestación de los servicios relacionados con ello. A tal efecto, el cliente obtendrá de SHD el derecho a usar uno o varios componentes de la "cartera" de los "servicios en la nube de SHD". El cliente tiene derecho a utilizar estos servicios basados en la nube o la infraestructura informática a través de una conexión a Internet propia durante el período de vigencia del contrato convenido.
- (2) El alcance, las características requeridas, el tipo y la calidad de la infraestructura suministrada y de los servicios basados en la nube, sus componentes y otros servicios se regirán por lo establecido en el contrato o las correspondientes especificaciones del servicio.
- (3) SHD pone a disposición del cliente los servicios o el acceso a la infraestructura informática bajo demanda y/o el acceso a través de una conexión a Internet (vía VPN), la cual es responsabilidad del cliente mismo. Salvo que se estipule otra cosa por escrito, el cliente será responsable de disponer de la infraestructura informática para poder utilizar a través de Internet los servicios en la nube y de centro de procesamiento de datos suministrados por SHD o un tercero. El punto de transferencia para los servicios a que está obligada contractualmente SHD en el área de los servicios basados en la nube es la salida del enrutador a Internet del centro de procesamiento de datos utilizado por SHD.
- (4) SHD podrá encargar a terceras empresas el cumplimiento de las condiciones técnicas en el marco de los servicios basados en la nube.

### 5.4 Extensión del derecho de uso

- (1) SHD concede al cliente, en el marco de esta categoría de servicio, un derecho de uso simple y limitado temporalmente a la duración del contrato de alquiler, no transferible ni sublicenciable, sobre el software o el hardware y sobre el uso de la infraestructura informática correspondiente.
- (2) Esto incluye también el derecho a instalar el software y a crear una copia de seguridad (art. 69 d, apartado 2 de la ley alemana sobre derecho de autor, UrhG). Siempre que sea posible desde el punto de vista técnico, las copias de seguridad deberán llevar la indicación sobre los derechos de autor del soporte de datos original.
- (3) Más allá de esto, el cliente no está autorizado a reproducir el software.
- (4) La cantidad de usuarios permitida, el tipo y la extensión de los derechos de uso concedidos en cada caso (p. ej., "licencias" relacionadas a máquinas o personas, "licencias corporativas") están regulados en el encargo o las especificaciones del servicio respectivos. En ausencia de un acuerdo en sentido contrario entre las partes contractuales, el cliente tiene derecho, durante el período de vigencia del contrato, a pedir a SHD licencias adicionales en las condiciones vigentes y acordadas en cada caso. No obstante, SHD solo estará obligado a suministrarlas cuando y en la medida en que el cliente pueda demostrar, en el momento del pedido, que las licencias solicitadas a posteriori son realmente necesarias en la fecha límite del pedido y están económica y objetivamente relacionadas con las necesidades reales del cliente. SHD no tiene por qué atender un suministro anticipado de licencias más allá de las necesidades reales del cliente en ese momento. SHD está asimismo autorizado a suministrar un producto sustitutivo, en caso de que el software deseado ya no esté disponible. Esta obligación no será aplicable, sin embargo, si SHD hubiera eliminado por completo la correspondiente línea de productos de la cartera de productos.
- (5) El cliente puede utilizar el software alquilado y los servicios basados en la nube sólo con el fin de llevar a cabo las operaciones comerciales internas y las de aquellas empresas asociadas al cliente, en el sentido del art. 15 de la ley alemana sobre sociedades anónimas, AktG, ("empresas del grupo"). En especial, se permite
  - (a) el funcionamiento de un centro de procesamiento de datos propio para terceros; o
  - (b) la puesta a disposición temporal de los servicios (p. ej., como Application Service Providing - "ASP") para otras empresas distintas a las del grupo; o

- (c) el uso de los servicios de capacitación de personas que no son empleados del cliente o sus empresas del grupo;  
sólo con el consentimiento previo de SHD otorgado por escrito.
- (6) El cliente no está autorizado ("prohibición de transferencia") a transferir a terceros
- (a) el software que se le ha suministrado o que se ha puesto a su disposición;
  - (b) las copias de seguridad creadas, de ser el caso; o
  - (c) el hardware.

En especial no le está permitido vender, prestar, alquilar o licenciar de otra manera el software o reproducirlo o ponerlo a disposición públicamente.

- (7) La traducción del software a otros formatos de código (compilación o descompilación) está permitida sólo en el marco del art. 69 e) de la UrhG. Los actos mencionados en esas disposiciones legales sólo pueden ser transferidos a terceros, si SHD, transcurrido un plazo razonable de reflexión, no está dispuesta a llevar a cabo la consecución de interoperabilidad deseada a cambio de una retribución razonable.
- (8) Cualquier uso que vaya más allá de la extensión acordada contractualmente, especialmente un ejercicio excesivo de los derechos de uso concedidos, constituye un acto contrario al contrato. En este caso el cliente está obligado a informar a SHD del uso excesivo de inmediato, como tarde en un plazo de cuatro (4) semanas desde que haya tenido conocimiento. Las partes contratantes tratarán de alcanzar un acuerdo sobre la ampliación de los derechos de uso. Durante el tiempo que dure el uso excesivo, es decir, hasta que se celebre el acuerdo mencionado o hasta el momento en que finalice el uso excesivo, el cliente estará obligado a pagar una indemnización correspondiente al importe de la diferencia entre el "canon de licencia" pagado por la extensión del derecho de uso prevista en el contrato y el "canon de licencia" real actual de la nueva extensión de la licencia ("licenciación posterior").
- (9) Además de la licenciación posterior SHD podrá también exigir al cliente el pago de una pena contractual por un valor correspondiente al triple (3) de la licencia por la compra del software. Esto no afecta al derecho de rescisión extraordinaria del contrato por parte de SHD.
- (10) Queda a salvo el derecho de SHD, en caso de una infracción de estas disposiciones, de prohibir al cliente de forma inmediata y absoluta el uso del software y hacer que se eliminen o se entreguen a SHD todas las copias del software instaladas en su sistema y las copias de seguridad que hubieran podido crearse.

### § 5 Disposiciones especiales sobre responsabilidad relativas al alquiler de software y los servicios basados en la nube

- (1) A diferencia de lo dispuesto en el art. 9 apartado 3 de las condiciones generales de contratación, la responsabilidad de SHD en caso de negligencia leve estará limitada cuantitativamente en cada caso a un total de doce veces el valor contractual neto mensual de los servicios del centro de procesamiento de datos de SHD vigente en el momento del caso respectivo; no obstante, se establece un límite total de máx. 1.000.000 EUR.
- (2) Las demás disposiciones de las condiciones generales de contratación se aplicarán sin modificaciones.

### § 6 Obligaciones especiales del cliente en el marco del alquiler de software y los servicios basados en la nube

- (1) Al utilizar los servicios en la nube de SHD el cliente deberá respetar las leyes y normas alemanas aplicables. El cliente tiene prohibido, en especial, usar indebidamente los servicios en la nube y los servicios relacionados, publicar, utilizar o almacenar datos y contenidos que infrinjan normas jurídicas o derechos protegidos o de autor u otros derechos de terceros.
- (2) SHD y sus auxiliares ejecutivos deberán ser liberados de cualquier responsabilidad frente a reclamaciones de terceros debidas al uso ilícito de los servicios en la nube de SHD por parte del cliente o realizadas con su consentimiento. Aquí se incluyen, en especial, las reclamaciones sobre protección de datos, derechos de autor u otras reclamaciones de terceros relacionadas con el uso. Si el usuario tiene conocimiento, o cuando deba tener conocimiento, de que dicha violación es inminente está obligado a informar de inmediato a SHD.
- (3) El cliente está obligado a tratar con confidencialidad y a mantener en secreto los datos de acceso (en especial los nombres de usuario y las contraseñas) frente a terceros no autorizados. El cliente no está facultado para comunicar a terceros no autorizados o poner a disposición de ellos esos datos de acceso o permitir de otra manera a terceros no autorizados que no son parte en el contrato el uso de los servicios y/o de los componentes encargados. El cliente, mediante las medidas internas pertinentes, deberá asegurarse de que los datos de acceso no sean comunicados a terceros no autorizados.
- (4) SHD tiene derecho a solicitar al cliente una lista de los terceros encargados y autorizados por él. El cliente está obligado a informar de inmediato a SHD, tan pronto tenga conocimiento de ello, que terceros no autorizados conocen o podrían conocer los datos de acceso.
- (5) El cliente es responsable por las consecuencias imputables a él de un eventual uso indebido de los servicios en perjuicio del cliente, de SHD o de un tercero.
- (6) Si en el marco del uso de los servicios en la nube de SHD el cliente recoge,

procesa o utiliza datos personales y no se está en presencia de ningún supuesto de autorización, el cliente deberá, por sí mismo, asegurarse de que se observen las disposiciones legales en materia de protección de datos y obtener el consentimiento necesario de la persona afectada.

- (7) Cuando existan motivos razonables para sospechar que se han infringido las obligaciones del cliente contenidas en los párrafos anteriores, SHD podrá bloquear provisionalmente el servicio afectado hasta que se aclare la situación. SHD no está sometida a la obligación de comprobar la existencia de contenidos ilícitos del cliente.
- (8) Siempre que sea técnicamente posible y razonable, el bloqueo estará limitado a los contenidos y servicios presuntamente ilícitos. El cliente deberá ser informado de inmediato del bloqueo mencionando las razones del mismo y se le exigirá que retire los contenidos presuntamente ilícitos o que explique la licitud de los mismos y, si es el caso, que la demuestre.
- (9) El bloqueo del servicio no origina la pérdida del derecho de SHD a percibir la remuneración. SHD se reserva el derecho a bloquear, de ser necesario, los contenidos cuestionables desde el punto de vista jurídico en el marco de los servicios prestados (p. ej., contenido de páginas web). Si la infracción de la obligación es imputable al cliente, éste estará obligado a resarcir los daños y perjuicios causados a SHD por la infracción de la obligación o a la exoneración de responsabilidad.
- (10) El cliente está obligado a informar de inmediato por escrito a SHD sobre defectos del software o hardware tan pronto como sean descubiertos. Cuando se trate de defectos materiales, el cliente deberá describir a SHD el momento en que se presentó el defecto y las circunstancias del caso.
- (11) El cliente deberá tomar las precauciones adecuadas para proteger el software contra el acceso no autorizado de terceros. El cliente depositará en un lugar seguro los soportes de datos originales y los que contengan las copias de seguridad creadas por él conforme al contrato, así como la documentación. Advertirá a sus empleados y a otras personas autorizadas al uso no independiente que no está permitida la creación de copias más allá de lo establecido en el contrato.

### § 7 Precio del alquiler

- (1) El importe del precio del alquiler y el momento en que debe pagarse por la cesión temporal del software o el hardware (alquiler) o la disponibilidad de las infraestructuras informáticas estarán establecidos en el encargo correspondiente.
- (2) SHD podrá incrementar el precio del alquiler por vez primera, cuando hayan transcurrido doce meses desde la celebración del contrato, anunciándolo por escrito tres meses antes del final del mes, siempre que, y en la medida en que, se hayan incrementado los costes de conservación del objeto del alquiler. También surgirá este derecho, en especial, si el fabricante del software incrementa los precios de sus licencias básicas. El cliente tendrá derecho a rescindir el contrato de alquiler en un plazo de cuatro (4) semanas desde que recibió el anuncio de incremento del precio del alquiler. Por lo demás se aplican las disposiciones establecidas en las condiciones contractuales generales.

### § 8 Utilización de dispositivos de protección de software (dongles/tokens)

- (1) Si para el funcionamiento y el uso de un software o componente de software de SHD cedido en alquiler, el cliente recibe un dispositivo conocido como "dongle" o "token" (dongle), estos serán parte integrante del bien alquilado. El software no podrá ser usado sin dicho "dongle". La cantidad de "dongles" deberá coincidir, salvo estipulación en contrario, con la cantidad de derechos de uso acordados contractualmente (licencias).
- (2) Al finalizar el contrato de alquiler deberá devolverse el "dongle" a SHD. De lo contrario, el cliente continuará pagando el respectivo precio de alquiler. La devolución de los dongles se realizará por cuenta y riesgo del cliente. SHD confirmará de inmediato al cliente el recibo de los dongles.
- (3) En caso de pérdida o destrucción de un dongle, éste deberá ser sustituido a costa del cliente. Los costes de la reposición ascienden a 2.750,00 € (tasa por pérdida). Por lo tanto, se recomienda al cliente contratar un seguro de responsabilidad civil con cobertura suficiente que cubra la pérdida o la destrucción. SHD tendrá derecho a desactivar/bloquear el dongle extraviado o destruido y suministrará al cliente un reemplazo previo pago de la tasa por pérdida.
- (4) El pago del precio de alquiler acordado contractualmente no se verá afectado en caso de pérdida o destrucción del dongle, incluso durante el período de imposibilidad de uso imputable al cliente.

### § 9 Consecuencias de la finalización del contrato

- (1) Al finalizar la relación contractual el cliente está obligado a devolver todos los objetos del contrato y a la devolución completa, por su cuenta, de la documentación proporcionada, el hardware de acceso (p. ej., dongle, token, hardlock o llave) y los demás documentos que SHD le entregó en relación con los servicios objeto del contrato. El cliente asume el riesgo de pérdida en la devolución.
- (2) La devolución adecuada implica también el borrado y la eliminación completos de todas las copias del software entregado o puesto a disposición que pudieran existir. SHD puede renunciar a la devolución y ordenar el borrado del programa y la eliminación de la documentación y hacer que el cliente garantice por escrito el cumplimiento de esta orden.

**§ 10 Cláusula de salvaguardia**

- (1) Si alguna disposición individual de estas condiciones contractuales, incluyendo todos los anexos o componentes relacionados, fuese inválida o inejecutable, la validez de las demás disposiciones de estas condiciones contractuales no se verá afectada por ello. En tal caso la disposición inválida o ineficaz deberá ser sustituida por una nueva disposición que se corresponda con la finalidad perseguida y que sea válida desde el inicio de la ineficacia.
- (2) Si se trata de disposiciones esenciales o que no puedan suprimirse sin poner en riesgo la finalidad del contrato, las partes contratantes se comprometen, considerando la finalidad perseguida por la disposición ineficaz, a interpretar o corregir el contrato o sustituir la disposición por una eficaz y ejecutable de tal manera que se alcance en lo posible su finalidad económica y jurídica.